

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

Rapport annuel 2016-2017 de la CPRST Vidéotron demeure leader de l'expérience client

Montréal, le 28 novembre 2017 – Le plus récent rapport annuel de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) réaffirme le leadership de Vidéotron en matière d'expérience client. Alors que la CPRST rapporte avoir enregistré une hausse de 11 % du nombre de plaintes au cours de la dernière année, Vidéotron est le seul des grands joueurs de l'industrie des télécommunications à afficher une baisse de 13,9 % quant au volume de plaintes générées.

Vidéotron se démarque également de ses principaux concurrents en s'étant acquittée avec rigueur de toutes ses obligations à l'égard des deux codes de conduite instaurés par le CRTC pour protéger les consommateurs, soit le Code sur les services sans fil et le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt (Code D&D). Vidéotron fait figure d'exception en n'ayant commis aucune violation de ces codes.

« L'expérience client est inscrite dans notre ADN, et jour après jour, nous déployons des efforts concrets afin de maintenir notre position de leader en la matière. Les attentes de nos clients sont grandes et nous entendons plus que jamais continuer d'améliorer nos processus et nos services afin d'offrir la meilleure expérience qui soit », de déclarer Manon Brouillette, présidente et chef de la direction de Vidéotron.

À cet égard, le rapport annuel de la CPRST souligne que les plaintes concernant la non-divulgence des modalités et les informations trompeuses dans les contrats sont en baisse de 25 % pour Vidéotron. Ces résultats positifs ne sont sans doute pas étrangers aux démarches entreprises pour simplifier et clarifier ses contrats de service destinés aux particuliers, en collaboration avec l'organisme de vulgarisation juridique Éducaloi. En circulation depuis le printemps dernier, cette nouvelle version du contrat permet aux clients de s'y retrouver plus rapidement et facilement, le but étant d'aider les consommateurs à mieux comprendre les obligations des deux parties, et ce, au bénéfice de tous.

À propos de Vidéotron

Vidéotron (www.videotron.com), filiale à part entière de Québecor Média inc., est une société intégrée de communications œuvrant dans les domaines de la télédistribution, du développement multimédia interactif, des services d'accès Internet, de la téléphonie par câble et de la téléphonie mobile. Vidéotron est un chef de file en nouvelles technologies, grâce notamment à son système de télévision interactive illico et à son réseau à large bande lui permettant d'offrir, entre autres services, l'accès Internet haute vitesse par modem câble et la télévision en modes analogique et numérique. Au 30 septembre 2017, Vidéotron comptait 1 649 000 clients à son service de télédistribution, dont 1 603 900 clients à la télé numérique. Quant au service de vidéo sur demande par abonnement Club illico, le nombre de ses abonnés s'élevait à 347 400. Vidéotron est également le numéro un d'Internet haute vitesse au Québec avec 1 654 100 clients à ses services par modem câble au 30 septembre 2017. À cette date, Vidéotron avait activé 990 300 lignes de son service de téléphonie mobile et assurait le service de téléphonie par câble à 1 205 400 foyers et organisations du Québec. Vidéotron a également obtenu, et ce, pour une douzième année consécutive, le prestigieux titre d'entreprise de télécommunications la plus admirée des Québécois, selon un sondage Léger.

Suivez-nous sur le Web | facebook.com/videotron
Suivez-nous sur Twitter | twitter.com/videotron